

# 明石市行政オンブズマン

## 平成27年度 活動状況報告書

[平成27年4月1日～平成28年3月31日]



明石市行政オンブズマン

明石市政策部市民相談室

## 目 次

1	平成 27 年度の活動状況の概要	1
2	オンブズマン所感	
(1)	大内ますみ代表オンブズマン	2
(2)	渡辺颯修オンブズマン	3
3	オンブズマン制度の利用状況	
(1)	オンブズマンへの苦情申立て	4
(2)	オンブズマンの面談・相談	5
(3)	オンブズマン制度についての問合せ	6
(4)	オンブズマンの自己の発意に基づく調査	6
(5)	区分別処理状況	7
4	処理事例	
(1)	苦情申立て事例 1 納税課等の職員の対応に関すること	8
(2)	苦情申立て事例 2 障害福祉課の職員の対応に関すること	10
(3)	苦情申立て事例 3 明石駅前の喫煙コーナーに関すること	11
(4)	苦情申立て事例 4 水路の廃止に関すること	12
5	明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）	14

## 1 平成27年度の活動状況の概要

### (1) はじめに

明石市行政オンブズマン制度は、開かれた市政の推進と市政に対する市民の信頼の向上を図ることを目的に、市民の市政に関する苦情を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に調査し、必要に応じて、行政の非違の是正等の勧告及び制度の改善を求めるための意見を表明することにより、問題解決を目指す制度です。

平成19年7月に要綱により設置し、平成22年7月1日から施行された「明石市法令遵守の推進等に関する条例」で規定されています。

### (2) 苦情申立ての受付状況

苦情申立てとして受け付けた件数は5件、オンブズマンが相談・面談をした件数は3件、事務局への相談・問合せは16件でした。

対象機関別では、財務部が1件、福祉部が1件、政策部が1件、環境部が1件、産業振興部が2件、内容別では、職員の対応に関するものが4件、制度に関するものが1件、でした。

### (3) 苦情申立ての処理状況

苦情申立ての処理件数は平成28年度への繰越しの1件を除く4件で、調査結果は市の業務に不備の無かったものが3件、調査しないこととしたものが1件でした。

### (4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査の件数

オンブズマンの自己発意に基づく調査はありませんでした。

### (5) その他の活動状況

第1から第4の水曜日の活動日のほか、平成27年度は10月に総務省兵庫行政評価事務所主催の「明石一日合同行政相談所」に、また11月に東京で開催された「第17回全国行政苦情救済・オンブズマン制度連絡会」に参加しました。

#### 明石市行政オンブズマン

○<sup>おおうち</sup>大内 ますみ 代表オンブズマン（弁護士）

任期：平成27年4月1日～平成29年3月31日

○<sup>わたなべ</sup>渡辺 <sup>ぎしゅう</sup>顕修 オンブズマン（甲南大学法科大学院長・教授）

任期：平成28年4月1日～平成30年3月31日

## 2 オンブズマン所感

### (1) <sup>おうち</sup>大内 ますみ 代表オンブズマン

オンブズマンに就任して5年がたちました。その間、様々な問題で市民の皆さまの苦情をお聞きし、市民の皆さまの目線で解決に導くことを心がけてきたつもりです。27年度は、二人のオンブズマンで扱った苦情申立件数が5件、相談のみで終了したものが3件と、決して多くはありません。オンブズマン制度についてのお問い合わせは16件いただいているのですが、それらがすべて相談や苦情申立につながるものではなく、27年度も、ここ数年と同様、概ね平穏に推移したというところでしょうか。制度として9年が経過しましたが、知名度のほうはいかがでしょう。



市職員の心無い言葉に傷つけられたので、その職員の処分を求めるという苦情申立がありました。この件では、申立に録音データが添付されていて、やり取りについては異論を挟む余地がありませんでした。言った、言わないでうやむやにするのは通用しない時代になったということで、市の職員の方には、その言動に常に責任を自覚していただかなければなりません。一方、発言の内容を客観的に吟味でき、感情論や思い込みで評価するのを防ぐことができました。市の職員の不適切な言動に対しては、この件のように、市職員の処分や異動を求めてオンブズマンに申立をされることがしばしばあります。そのお気持ちはわかるのですが、市の職員の処分や異動は、市長が法規に則り、その判断と責任において行うもので、オンブズマンの権限ではありません。オンブズマンは、市の職員の不適切な言動に対しては、市に説明や、謝罪や、再発防止措置を求めることにより被害の回復を目指すのがその役目なのです。

この件では、オンブズマンへの苦情申立の前に、当該職員とその上司が謝罪し、再発防止の研修をしたことが確認できました。そのため、職員の処分を求める苦情申立については調査できないという結論を申立人にお伝えしましたが、実際は予備調査的に、録音データや市への聞き取りで不適切な発言のチェックをさせていただいています。

オンブズマンが市に是正勧告をする事例がまれであることで、オンブズマン制度に疑問を持たれる向きもあるかもしれません。しかし、是正を勧告する結果にならなかったとしても、苦情申立を通じて、市の姿勢や、職員の対応をチェックしたり、いっそうの検討や努力をお願いすることができます。そうすることが、よりよい市政につながると考えています。市民の皆さまに頼りにされるオンブズマンであるよう努めますので、どうぞ皆さまのお声を届けてください。

## (2) 渡辺 顥修 オンブズマン



3月1日に家に届いた「広報あかし」には平成28年度予算案の解説が載っています。「まち全体で子供を支えます」という表題が目を引きまます。保育所受け入れ、ふたり目からの子供の保育料の完全無料化、小学1年生のクラスは30人学級とするなどなどが提案されています。

市議会も3月の定例会で原案を可決したとホームページに載っていました。ウォーターフロントを擁し、新幹線西明石駅では東京、九州と結ばれ、新快速と山陽電車で梅田に至便なここ明石市が、観光と住まいだけでなく、子育てと教育、福祉を充実させて、これからの日本を支える若い世代が豊かに育つ施策をとることは一市民としても望むところです。

そうした市長と市議会、市役所サイドの努力にも拘わらず、オンブズマンの面談室では、(ア)行政の内容に納得ができない、(イ)市役所側の説明、対応、姿勢自体に疑問がある、この両サイドからの不満を抱いて足を運んで来られる市民の方々がおられます。そうして相談の形を整理しますと、(1)「行政の内容が納得できない。市役所の対応も悪い」、(2)「内容はしかたがない。だが、対応がなっていない」、(3)「対応がよくても、内容は納得できない。」となります。

お話し合いの中で、(1)から(2)にお気持ちが変わることもあります。(3)と問題を整理して受け止めて頂けるようになる場合もあります。残念ながら、(1)のお気持ちに変わりのない場合もあります。ただ、明石市オンブズマンは、「大岡裁き」をする場でもなく、「水戸黄門」のように実力行使と「葵のご紋」を見せる権威によりお裁きをする場でもありません。行政の内容の当否を判断して取るべき方策を命令したり、行政に修正を求める強い権限はありません。「裁判所」ではないからです。中立・公正な立場に立ちながら、市役所の側にサービス提供にあたり、悪しき説明・不親切な対応・上から目線の姿勢がなかったかどうか、いわば「悪代官様」の弊害はなかったか点検吟味すること。これが、明石市オンブズマンの本領発揮の場となります。

幸い、この2年の間、市民の方から寄せて頂く苦情について、市役所側の「説明責任」に大きな落ち度を認めた例はありません。ていねいに繰り返して納得を得るまで説明していると受けとめられますし、それこそがあるべき市役所の姿です。今後とも、市民の問合せ・苦情・意見申し立てなどには、それぞれ対応する部局で「ていねいな対応・親切な応接」を今まで以上に心がけて頂きたいと思っています。また、オンブズマンが調査する案件となったことをきっかけとして念のため行政措置の内容の当否についても再点検してもらえれば、と願っております。よりよい明石市行政を市民の方にも理解して頂ける「潤滑油」。これが明石市オンブズマンです。

### 3 オンブズマン制度の利用状況

(1) オンブズマンへの苦情申立て  
件数 5件

ア 方法別件数内訳

(単位：件)

方法	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	方法別計
① 持参		1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3
② 郵送		0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
③ ファクシミリ		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計		1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	5

イ 対象機関別件数内訳

(単位：件)

対象機関	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	対象機関別計
① 財務部税務室納税課		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
② 福祉部障害福祉課		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
③ 政策部まち再生室		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
④ 環境部環境総務課		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
⑤ 産業振興部農水産課		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
月別計		1	0	0	0	1	2	0	0	0	1	0	1	6

ウ 苦情申立て内容

行政組織	件数	受付年月日	内容	処理
① 納税課	1件	平成27年4月15日	納税課等の職員の対応に関する事	H27.5.21 完了
② 障害福祉課	1件	平成27年8月13日	障害福祉課の職員の対応に関する事	H27.9.24 完了
③ 政策部まち再生室・環境部環境総務課	1件	平成27年9月29日	明石駅前の喫煙コーナーに関する事	H27.10.22 完了
④ 産業振興部農水産課	1件	平成28年1月13日	水路の廃止に関する事	H28.3.9 完了
⑤ 産業振興部農水産課	1件	平成28年3月9日	漁船の保険料に対する補助金に関する事	継続
合計	5件			

工 処理結果別件数内訳

(単位：件)

処理結果	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	対象機 関別計
① 苦情申立ての趣旨に沿ったもの		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
② 市の業務に不備の無かったもの		0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
③ 調査を打ち切り・中止したもの		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④ 調査しないこととしたもの		0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
⑤ オンブズマンが意見を表明したもの		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計		0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	4
※調査継続中														1
計														5

(2) オンブズマンの面談・相談

件数 7件

ア 状況別件数内訳

(単位：件)

状況	月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	状況 別計
① 苦情申立てを受けての面談		1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	4
② 苦情申立てにならなかった相談		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
月別計		1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	2	7

イ 相談内容内訳

行政組織	件数	受付年月日	内 容	処理
① 納税課	1件	平成27年4月15日	納税課等の職員の対応に関する事	H27.5.21 完了
②	1件	平成27年5月27日	シルバー人材センターに関する事	相談のみ
③	1件	平成27年8月26日	生涯学習センターのキャンセル料に関する事	相談のみ
④ 政策部まち再生室・環境部環境総務課	1件	平成27年10月7日	明石駅前の喫煙コーナーに関する事	H27.10.22 完了
⑤ 産業振興部農水産課	1件	平成28年1月13日	水路の廃止に関する事	H28.3.9 完了
⑥ 産業振興部農水産課	1件	平成28年3月9日	漁船の保険料に対する補助金に関する事	継続
⑦	1件	平成28年3月16日	水路の廃止に関する事（⑤の結果通知書の説明）	相談のみ
合 計	7件			

(3) オンブズマン制度についての問合せ  
件数 16件

ア 内容別件数内訳

(単位：件)

内容	月												内容別計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
① 苦情申立ての相談	0	1	1	2	2	0	0	1	2	0	0	2	11
② 制度に関する質問	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③ 制度に対する意見・批判	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
④ 担当課からの情報提供	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	4
月別計	0	1	1	2	2	0	1	1	3	0	2	3	16

イ 方法別件数内訳

(単位：件)

方法	月												方法別計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
① 電話	0	1	0	2	2	0	0	1	3	0	0	3	12
② 来庁	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	4
③ その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
月別計	0	1	1	2	2	0	1	1	3	0	2	3	16

(4) オンブズマンの自己の発意に基づく調査  
件数 0件



## (5) 区分別処理状況

(単位：件)

区 分	件数
処理件数	5
1 苦情申立て	5
(1) 処理を終了したもの	4
① 苦情申立ての趣旨に沿ったもの	0
ア 調査の過程で解決したもの	0
イ 勧告したもの	0
ウ 意見表明したもの	0
② 市の業務に不備の無かったもの	3
③ 調査を打ち切り・中止したもの	0
ア 調査を打ち切ったもの	0
うち、苦情申立ての取下げによるもの	0
イ 調査を中止したもの	0
④ 調査しないこととしたもの	1
ア 所管外となったもの	0
a 裁判や行政上の不服申立手続等で審理中又は審理済のもの	0
b 監査委員が請求に基づき監査中又は監査済のもの	0
c 議会に関するもの	0
d 職員の自己の勤務内容に関するもの	0
e オンブズマンの行為に関するもの	0
イ 調査対象外であることがわかったもの	1
a 市の機関の業務の執行や当該業務に関する職員の行為に当たらないもの	0
b 苦情申立人が利害を有しないもの	0
c 事実のあった日から1年を経過したもの	0
d 内容が虚偽、不適切なもの	0
e 調査することが相当でないもの	1
(2) 調査継続中のもの	1
2 オンブズマンの自己の発意に基づく調査	0
(1) 処理を終了したもの	0
① オンブズマンの意向に沿ったもの	0
② オンブズマンが意見を表明したもの	0
(2) 調査継続中のもの	0

#### 4 処理事例

##### (1) 苦情申立て事例1 (市の事業に不備の無かったもの)

苦情申立て対象機関	財務部階内税課
苦情申立ての内容	<p>市税滞納等の相談のため納税課に行った際、対応した職員(以下「対応職員」)の説明が不満で大声を出したところ、すかさず他の職員が対応職員の左右に無言で3人立ち並び、うち一人は開口一番に県警 OB だと告げた。退室しようとした私についてきたので、大声で詰ったところ、4人の警備員が無言で私の横に立った。これらは市民に対する威嚇・威圧だ。また、後日、納税相談のために納税課を訪れた際、職員から「宝塚の件もある」(以下「本件発言」と言われた。これは、私をそのような放火事件を起こす人物であるかのように扱った発言であり許せない。</p>
調査結果等	<p>オンブズマンは、苦情申立てを受けて、①1度目の来庁時の申立人と市職員とのやり取り(納税課及び同課退室後の市庁舎渡り廊下でのやり取り。)及び②2度目の来庁時に、職員が申立人に対し本件発言をした経緯、について調査を実施した。</p> <p>1. ①について</p> <p>(1)申立人の言い分</p> <p>納税課に納付相談に行ったのに、対応職員の対応に不満を感じて大声を出したら3名の職員に無言で取り囲まれ、うち1人の職員が開口一番「県警のOBや」と言った。このように威圧されたため、納付相談もできずに去るしかなかった。さらに、退室しようとした私についてきたので、渡り廊下で思わず大声で詰ったところ、4人の警備員が無言で私の横に立った。このような対応は市民に対する威嚇・威圧だ。</p> <p>(2)市側の言い分</p> <p>申立人は窓口に来て、いきなり対応職員を呼び捨てで名指しし怒号する等、当初から相談を行う姿勢とは受けとめられなかった。職員3名が申立人の周囲に近づいたのは申立人が大声を発したからである。申立人が怒鳴りながら退室しようとしたため、安全に退室するのを見届けようと職員1名が同行した。その際、申立人からの質問に答えて県警 OB である旨を回答した。警備員は、庁内を巡回中に、渡り廊下での申立人の怒号を聞き、異常を察して駆けつけたものである。</p> <p>2. ②について</p> <p>(1)申立人の言い分</p> <p>2度目の来庁時に職員から本件発言をされた。これは、平成25年7月12日に宝塚市役所市税収納課で起きた放火事件の犯人と私とを同視する発言だと感じて、極めて不快である。</p> <p>(2)市側の言い分</p> <p>本件発言に先立ち申立人から、「(警備員等)他人の力を借りないと職務が全うできんのか。」「男やったら1対1で勝負しろ。」等の発言があったため、人員の配置について理解を求めたための一例として、「あのような事件もあり、市役所も何か起こるか分からないので、不測の事態に備えて県警 OB 等を配置している」という趣旨で述べたものである。申立人が事件を起こすような人物だと示唆しているわけではない。</p> <p>3. オンブズマンの見解</p> <p>(1)①について</p> <p>双方の言い分が相違する部分が見受けられるが、納税課・渡り廊下いずれにおいても、「申立人が大声を上げる。その後市職員・警備員が事態の推移を見守りやすい位置に立つ」という時系列に関しては双方の言い分は一致している。</p> <p>市では、来庁した市民が通常の会話以上の声量を出し、怒号と評価する状態となり、冷静な相談の域を超えていると判断した場合には、更なるトラブルに発展しな</p>

いように、職員が複数で推移を見守ることとしている。かかる対応自体は妥当で、市庁舎を利用する市民にも十分に理解可能な手順である。

本件では、申立人が怒声を発しているとみるべき状態だったので、市職員は手順に従って、複数人で事態を見守ったものである。なお、職員らが申立人による納付相談を妨害したわけではないことは、申立人も自認している。また、警備員は、巡回中に申立人の怒号を聞きつけ、事態を把握するため現場に赴いており、警備員としての職務を適正に遂行したと言える。

市庁舎内で市民が静かに相談できる快適な環境を守るのは、市職員が市民に対して果たすべき責任である。職員1名が県警OBである旨を告げた時点と場所については双方の言い分に食い違いがあるが、事態の推移を見守る職員が、なんらのきっかけもなく、「県警OBや」と名乗ったという経緯は不自然である。申立人から身分等を問い質されて初めて、職務内容を明確にするため、県警OBでトラブル対応を担当する旨情報提供したと受け止めるのが自然である。こうした情報提供は、市民に対する威嚇、脅迫ではなく、むしろ警察官の経験に基づき法令違反などに関する判断と対応を適切に行なう立場にある旨、市民に理解してもらう上で、相当な対応である。

②②について

申立人が本件発言を聞いて不快感をもったことは了解するが、職員が、申立人についての評価を行ったものでないことは明白である。

市役所への来庁者が大声を出し怒声・怒号と判断すべき状態であるとき、市の職員が推移を見守ることができるようにするという一般論を説明すること、かかる対応をするようになった契機のひとつが宝塚の放火事件である旨情報提供し、市民に理解を求めることは問題がない。市民にも十分に了解できる説明で、申立人に対する評価を述べたものではない。

3 結論

以上のとおり、①②について、市の対応に非違・不当な点は認められない。

なお、念のため、市民が大声を出す・怒鳴る・叫ぶなどの態度を示す場合、市の職員は、まずは御本人に冷静に話をするように説明するとともに、他方、他の職員と常に連携して不測のトラブルに発展しないよう事態を慎重に見守り、御本人も周囲の市民の方も安心して落ち着いて相談などできるように努めていただくことをあらためてお願いし、調査を終えることとした。

以上

苦情申立ての受付年月日	平成27年(2015年)4月15日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成27年(2015年)4月15日	0日間
調査結果通知年月日	平成27年(2015年)5月21日	36日間

(2) 苦情申立て事例2（調査しないこととしたもの）

苦情申立て対象機関	—	
苦情申立ての内容	<p>障害福祉課の職員による不適切な発言により苦痛を味わった。私と同じような哀しみと耐え難い苦痛を私たち障害者の方々に味わって欲しくない。当該職員を障害者に係る部署以外の所に異動することを強く要請する。</p>	
調査結果等	<p>本件について、オンブズマンが苦情申立書添付の録音データを聴き、事後の経過を確認したところでは、苦情申立書に記載された職員の不適切な発言については市も認めて、職員及び課長が謝罪し、再発防止のための指導を行っている。本件苦情申立の趣旨は、その上でさらに当該職員の異動を求める点にある。オンブズマンは、以下の理由により、本件苦情申立につき調査しないと判断した。</p> <p>職員の異動は、任命権者（市長）が法律又はこれに基づく条例、規則等に基づき、自らの判断と責任において行うものであり、その決定にあたっては、組織全体を通じた人事管理が求められる。ところで、オンブズマンが取り扱うことができる苦情（所管事項）と、調査対象外事項については、明石市法令遵守の推進等に関する条例（以下、「条例」）に定められている。オンブズマンは市職員に適切な対応を求め、不適切な対応の是正・再発防止を求めることができるが（この点は、本件ではオンブズマンが求めるまでもなく市において対応されている）、市の職員の異動についてはオンブズマンの職分ではないので、条例第54条第1項第5号に該当し、調査しないことと判断する。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成27年（2015年）8月13日	要した日数
市の機関への調査年月日	—	0日間
調査結果通知年月日	平成27年（2015年）9月24日	42日間

(3) 苦情申立て事例3（市の事業に不備の無かったもの）

苦情申立て対象機関	政策部まち再生室・環境部環境総務課	
苦情申立ての内容	<p>明石駅前再開発に伴いバス停が喫煙コーナーの直近に移設され、以前より酷く受動喫煙に曝されている。市の担当課に改善を求めてきたが、実効性のある対策は行われていない。市は兵庫県受動喫煙の防止等に関する条例第5条及び第6条の責務を果たしていない。市民の健康のため早急な対策を求める。</p> <p>また、市に改善を求めるメールを送ったが、返信が遅く、仮設バス停の利用終了時期の見込みについての情報提供もない。</p>	
調査結果等	<p>オンブズマンは、申立人と面談を行い、苦情申立ての趣旨は次の2点(①②)に集約されると思った。</p> <p>①市は喫煙コーナーの煙がバス停に届くことがないように対策すべき。②市に要望を出したが、メールの返信が遅く、1カ月以上応答がないこともあった。市が、受動喫煙防止の施策を決定・実施するに際しては、種々の事情を総合的に熟慮検討して判断する必要がある、オンブズマンがかかる政策的判断を行うことは適切でないため、①は調査しない。これに対し、②については、市民からの要望に対する市の対応方法が適切であったかどうかの問題であり、オンブズマンの判断になじむ。今後、申立人が市と交渉をするにあたり、迅速かつ円滑なコミュニケーションを図れるようにすることは意義があると考え、②についての調査を行うこととした。</p> <p>オンブズマンの見解</p> <p>本件においては、苦情申立人と市との間のメールの送受信記録（以下、送受信記録）により、市がメールの返信に要した期間は、客観的に明らかである。市民相談室は苦情申立人からのメールを受け取ると、直ちに担当課に取り次いで検討及び対応方を依頼し、担当課では、その都度、苦情申立人の要望に沿えないか、課内で検討を行った上で回答を行っている。喫煙コーナーの移設が可能であるかどうかを判断するためには、現実的に可能な移設先が確保できるのか、全体的な受動喫煙防止の実効性が上がるのか等、土地の権利関係その他諸般の事情を総合的に考慮して判断する必要がある、回答作成までに一定の時間が掛かることがもとより予想される。市民からの要望を受けてしっかりと検討を行い、その検討結果を踏まえて回答を出すという対応は誠実であるといえ、市の対応に非違・不当な点はない。</p> <p>もっとも、送受信記録からは、約40日間市からの応答がなかった時期が認められる。年末年始をはさみ、休日・祝日があったこと及び他の公務が過多であったことを考慮しても、少なくとも、回答の見込み時期や途中経過等の連絡はもう少し早い段階で行えたのではないかと考える。</p> <p>市と苦情申立人とが円滑なコミュニケーションを図るために、市には今後とも丁寧かつ迅速な対応を心掛けていただきたい。</p> <p style="text-align: right;">以上</p>	
苦情申立ての受付年月日	平成27年（2015年）9月29日	要した日数
市の機関への調査年月日	—	0日間
調査結果通知年月日	平成27年（2015年）10月22日	23日間

(4) 苦情申立て事例4（市の事業に不備の無かったもの）

苦情申立て対象機関	産業振興部農水産課
苦情申立ての内容	<p>自己所有の土地①と土地②の間にある水路（以下、「本件水路」）が、市の水路とされているために、土地①及び②を合筆できない。</p> <p>本件水路は、昭和30年代に、自分で土地①に素掘りしたものだが、昭和40年代の国土調査で市の水路にされ、異議を述べなかつたのでそのままになっている。その後、区画整理の際に、本件水路に隣接する土地（土地②）を換地で取得し、土地①と土地②を本件水路が分断する状態となった。かねて本件水路を廃止して土地①②を合筆したい旨を市に伝えていたが、市はこれを認めず、私の同意も立会いもなくU字溝の工事をした。市に抗議すると、本件水路を廃止するには利害関係人の同意を得た上で払い下げを受け、自費で撤去すればよいとの説明を受けた。しかし、利害関係人の協力が得られない。そもそも、市が本件水路を勝手に市の水路とした点に元凶があるので、市が責任をもって利害関係人の同意等の要件を整え、市の費用で本件水路を撤去すべきだ。</p> <p>納得できない点について、書面等で再三問い合わせ、所管の部長に架電しましたが、未だ明確な回答が得られない。</p> <p>水路を廃止して合筆したいし、現在の身動きの取れない状況を作った原因は市にあるということ認めて謝罪してほしい。</p>
調査結果等	<p>1 調査事項について</p> <p>オンブズマンは、申立人との面談及び提出資料を踏まえて、明石市法令遵守の推進等に関する条例（以下、「条例」）によりオンブズマンの調査の対象とすることが認められている次の事項について調査することとした。</p> <p>①申立人からの問合せに対し、市は適切に情報提供をしたか。</p> <p>②申立人の希望に沿えずとも、申立人が現在取りうる手段について、申立人に分かりやすく説明をしたか。</p> <p>2 担当課からの聞き取り内容</p> <p>(1)本件水路が市の管理する水路になった経緯</p> <p>本件水路は、もともと申立人がその所有地に素掘りしていたが、国土調査に際し市が管理するべき水路として扱うこととなった。しかし、申立人は、法定の期間内に異議を述べなかつたため、市が管理する水路として扱うものとする地図が確定した。</p> <p>(2)U字溝設置の経緯</p> <p>U字溝を設置したのは、区画整理組合（以下、「組合」）であって市ではない。また、U字溝は国土調査図記載の水路用地の幅内で設置され、隣地の境界を越えていない。加えて、U字溝設置による水路機能の変更はなく、水利権者の便益を損なわないので、隣地所有者と水利組合の同意は不要である。但し、実際には、組合と水利組合の役員が立会ったが、異議はなかつた。</p> <p>(3)今後、申立人が取りうる3つの手段について</p> <p>水路を廃止するには、i)水路の払い下げ、ii)水路の付け替え、という方法（水利組合及び利害関係人の同意が必要）がある。水路を廃止せず土地を一体利用するには、iii)水路の占用許可を受ける方法（利害関係人の同意は不要だが、土地の合筆はできない）がある。いずれも費用は変更を希望する申立人の負担となる。</p> <p>(4)申立人への説明</p> <p>毎回、申立人の希望は、市の費用で本件水路を撤去する点に帰着するが、市にはそのような権限がなく、申立人の希望に沿う回答はできない。担当課は、何度も、市が対応可能な範囲を示し、それ以上の対応（市の責任において利害関係人を説得し、市の費用で水路を撤去する）はできない旨を説明している。長期間にわたり説明しても</p>

申立人に納得していただかず、同趣旨の質問と回答の繰り返しとなっていたので、書面による回答をもって、一応の対応の区切りとしたものである。

### 3 オンブズマンの見解

#### (1)調査事項①について

##### ア 本件水路が市の管理する水路とされた経緯についての説明

本件水路が市の管理する水路として地図に載ることとなった経緯に関する市の説明は、申立人自身も認めている経緯と一致する。本件では、法定の閲覧期間内に申立人から国土調査法 17 条 2 項の申し出がなかったために、地図が完成した。市には、適法な手続きを経て完成した地図を勝手に変更する権限がなく、土地の所有権を確定させる権限もない。そのため、「現状では申立人の希望に応じられないが、申立人が裁判等何らかの手段で地図を変更し、申立人の所有地であることを確定すれば、希望に沿うことができる」という市の説明は、市が出来ることと出来ないことの線引きを示したものであって適切な説明と言える。

##### イ U字溝設置の経緯

設置者が組合であることや、隣地所有者等の同意が不要である旨の市の説明についても、客観的に事実を説明したもので適切である。なお、土地区画整理組合は市とは別個の組織であり、市は、同組合の決定や内部の取り決めに関与することはできない。

#### (2)調査事項②について

市に本件の地図を変更したり権利関係を確定したりする権限がない現状で、市が提示した上記 i)～iii)の方法が不合理だとは言えない。また、これらの説明は、何度も繰り返し、申立人が理解可能な形で行われている。

#### (3)結論

以上のとおり、市は申立人からの問合せに対し、適切かつ十分な説明をしている。

書面による回答をもって市側は一応の区切りとし、その後の部長への架電に対する応答も「先に説明したとおり」という内容であるが、従前からの経緯を踏まえれば、申立人への対応全体として特に不適切だったということとはできない。本件では、市に権限が無い場合、申立人の希望に応えることはできないが、市は、なぜ申立人の希望に応じることができないか、繰り返し説明するとともに、代替案も提示している。可能な範囲で申立人に誠意ある対応を取っているとと言える。

したがって、本件において市の対応に非違・不当な点は無かったものと判断する。

市と市民とが円滑なコミュニケーションを図るために、今後とも本件同様に丁寧かつ適切な対応を心掛けていただきたい。

以上

苦情申立ての受付年月日	平成28年(2016年)1月13日	要した日数
市の機関への調査年月日	平成28年(2016年)2月3日	21日間
調査結果通知年月日	平成28年(2016年)3月9日	56日間

## 5 明石市法令遵守の推進等に関する条例（抜粋）

### 第5章 行政オンブズマン

#### （行政オンブズマンの設置）

第42条 市民の市政に関する苦情を公正かつ中立的な立場で簡易迅速に処理し、並びに行政の非違の是正等の勧告及び制度の改善を求めるための意見を表明することにより、市民の権利利益の擁護を図り、もって開かれた市政のより一層の進展と市政に対する市民の信頼の向上に資することを目的として、本市に行政オンブズマンを置く。

#### （オンブズマンの所管事項）

第43条 行政オンブズマン（以下「オンブズマン」という。）の所管する事項は、市の機関の業務の執行に関する事項及び当該業務に関する職員の行為（以下この章において「市の業務」という。）であって、次に掲げる事項に該当しないものとする。

- (1) 訴訟手続その他の裁判所における手続、刑事事件その他犯則事件に関する法令の規定に基づく手続又は行政上の不服申立ての手続その他の紛争処理制度において既に審理が行われ、又は現に行われている事項
- (2) 監査委員が請求に基づき既に監査を実施し、又は現に監査を実施している事項
- (3) 議会に関する事項
- (4) 職員の自己の勤務内容及び身分等に関する事項
- (5) オンブズマンの行為に関する事項

#### （オンブズマンの職務）

第44条 オンブズマンの職務は、次のとおりとする。

- (1) 市の業務に関する苦情の申立てを受け付け、簡易迅速に処理すること。
- (2) 前号の苦情の申立てを端緒として、自己の発意に基づき市の業務に関する事案を取り上げて調査すること。
- (3) 第1号の規定により受け付けた苦情又は前号の規定により取り上げた事案（以下この章において「苦情等」という。）について、市の機関に対し非違の是正又は改善のため必要な措置（以下この章において「是正等の措置」という。）を講ずるよう勧告すること。
- (4) 苦情等の原因が制度そのものに起因すると認める場合において、当該制度の改善を求めるための意見を表明すること。
- (5) 第3号の規定による勧告又は前号の規定による意見の表明の内容を公表すること。

#### （オンブズマンの責務）

第45条 オンブズマンは、市民の権利利益を擁護するため、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズマンは、その職務の遂行に当たっては、市の機関との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。



3 オンブズマンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

(市の機関の協力)

第46条 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、その独立の立場を尊重しなければならない。

2 市の機関は、オンブズマンの職務の遂行に関し、積極的に協力し、援助するよう努めなければならない。

(市民等の協力)

第47条 市民その他オンブズマンに関する制度を利用する者は、第42条に規定するオンブズマンの設置の目的を達成するため、オンブズマンに関する制度の適正かつ円滑な運営に協力しなければならない。

(オンブズマンの組織等)

第48条 オンブズマンの定数は、2人とし、そのうち1人を代表オンブズマンとする。

2 オンブズマンは、人格が高潔で社会的信望が有り、かつ、地方行政に関し優れた識見を有する者のうちから、市長が委嘱する。

3 オンブズマンの任期は、2年とし、再任されることができる。

4 オンブズマンは、それぞれ独立して職務を行う。ただし、相互に協力することを妨げない。

(兼職等の禁止)

第49条 オンブズマンは、公職者又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

2 オンブズマンは、本市と特別な利害関係にある企業その他の団体の役員と兼ねることができない。

(オンブズマンの守秘義務)

第50条 第9条第1項の規定は、オンブズマンの守秘義務について準用する。  
(解嘱)

第51条 市長は、オンブズマンが心身の故障のため職務の遂行に堪えないと認めるとき、又は職務上の義務違反その他オンブズマンとしてふさわしくない行為があると認めるときは、解嘱することができる。

2 オンブズマンは、前項に規定する場合を除いては、在任中、その意に反して解嘱されることがない。

(オンブズマン会議)

第52条 次に掲げる事項を協議するため、オンブズマン会議を設ける。

(1) オンブズマンの職務執行の方針に関すること。

(2) オンブズマンの活動状況の報告に関すること。

(3) 前2号に掲げるもののほか、オンブズマンの協議により必要と認める事項

2 オンブズマン会議は、代表オンブズマンが招集する。

3 前2項に定めるもののほか、オンブズマン会議の運営に関し必要な事項

は、代表オンブズマンがオンブズマン会議に諮って定める。

（苦情の申立て）

第53条 何人も、オンブズマンに対し、市の業務について苦情を申し立てることができる。

2 前項の規定による苦情の申立て（以下この章において「苦情申立て」という。）は、次に掲げる事項を記載した苦情申立書により行わなければならない。ただし、オンブズマンが苦情申立書によることができない特別の理由があると認めるときは、この限りでない。

（1） 苦情申立てをしようとするものの氏名及び住所（法人その他の団体にあつては、名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者の氏名）

（2） 苦情申立ての趣旨及び理由並びに原因となった事実のあった年月日

（3） 前2号に掲げるもののほか、市長が別に定める事項

3 苦情申立ては、代理人により行うことができる。

（調査対象外事項）

第54条 オンブズマンは、苦情申立てが次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該苦情申立てに係る苦情について調査しない。

（1） オンブズマンの所管する事項でないとき。

（2） 苦情申立てをした者（以下この章において「苦情申立人」という。）が、苦情申立ての原因となった事実について利害を有しないとき。

（3） 苦情の内容が、苦情申立ての原因となった事実のあった日から1年を経過しているとき。ただし、正当な理由があるときは、この限りでない。

（4） 苦情の内容が虚偽であるものその他オンブズマンの設置の目的に照らして不適切なものであると認めるとき。

（5） 前各号に掲げるもののほか、調査することが相当でない特別な事情があると認めるとき。

2 オンブズマンは、前項の規定により調査しないときは、苦情申立人に対し、理由を付してその旨を速やかに通知しなければならない。

（調査の通知等）

第55条 オンブズマンは、苦情等について調査を行うに当たっては、あらかじめ、関係する市の機関に対し、その旨を通知しなければならない。

2 オンブズマンは、苦情等の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、調査を中止することができる。

3 オンブズマンは、前項の規定により苦情等の調査を中止したときは、当該苦情等が、申立てに係るものである場合にあっては理由を付してその旨を苦情申立人及び第1項の規定により通知した市の機関に、自己の発意に基づくものである場合にあっては同項の規定により通知した市の機関に速やかに通知しなければならない。

（オンブズマンによる調査の方法等）

第56条 第16条第2項、第17条及び第18条（第5項を除く。）の規定は、オンブズマンによる苦情等の調査について準用する。

(出資団体等の調査への協力)

第57条 出資団体等及び指定管理者は、オンブズマンが行う苦情等の調査について、協力するよう努めるものとする。

(苦情等の調査結果の通知)

第58条 オンブズマンは、苦情等の調査を終了したとき(第55条第2項の規定に該当する場合を除く。)は、その結果を、次の各号に掲げる苦情等の区分に応じ、当該各号に掲げるものに速やかに通知しなければならない。

(1) 苦情申立てに係る苦情 苦情申立人及び第55条第1項の規定により通知した市の機関

(2) 自己の発意に基づき取り上げた事案 第55条第1項の規定により通知した市の機関

(勧告及び意見表明)

第59条 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し是正等の措置を講ずるよう勧告することができる。

2 オンブズマンは、苦情等の調査の結果、その原因が制度そのものに起因すると認めるときは、関係する市の機関に対し当該制度の改善を求めるための意見の表明をすることができる。

3 オンブズマンは、苦情申立てに係る苦情について第1項の規定により勧告し、又は前項の規定により意見の表明をしたときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告及び意見表明の尊重)

第60条 前条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見の表明を受けた市の機関は、これを尊重しなければならない。

(オンブズマンへの報告等)

第61条 オンブズマンは、第59条第1項の規定による勧告又は同条第2項の規定による意見の表明をしたときは、当該勧告又は意見の表明をした市の機関に対し、その是正等の措置又は制度の改善の状況について報告を求めるものとする。

2 前項の報告を求められた市の機関は、当該報告を求められた日の翌日から起算して60日以内に、オンブズマンに対し是正等の措置又は制度の改善の状況について報告するものとする。この場合において、是正等の措置又は制度の改善を講ずることができない特別の理由があるときは、理由を付してオンブズマンに報告しなければならない。

3 オンブズマンは、苦情申立てに係る苦情について前項の規定による報告があったときは、苦情申立人に対し、その旨を速やかに通知しなければならない。

(勧告等の内容の公表)

第62条 オンブズマンは、第59条第1項の規定による勧告若しくは同条第2項の規定による意見の表明をしたとき又は前条第2項の規定による報告があったときは、その内容を公表するものとする。

2 第25条の規定は、前項の規定による公表について準用する。

(事務局)

第63条 オンブズマンに関する事務を処理させるため、規則で定めるところにより事務局を置く。

(オンブズマンの活動状況の報告)

第64条 オンブズマンは、毎年、規則で定めるところによりその活動状況について市長及び議会に報告するとともに、これを公表するものとする。

(発行)

明石市政策部市民相談室広聴係

〒673-8686

兵庫県明石市中崎1丁目5番1号

電話 078-918-5050

FAX 078-918-5102